

人工智能时代公共部门人力资源管理价值调适研究

施瑶瑶

(宿迁泽达职业技术学院 经济贸易系, 江苏 宿迁 223800)

摘要:价值是公共部门人力资源管理的核心。目前,人工智能的异化风险冲击公共部门人力资源管理的人本价值,带来的“数字鸿沟”和“社会排斥”效应挑战了社会的公正价值。路径依赖效应违背经济效率价值,人工智能对人工的替代效应则不利于社会稳定和民主参与价值的实现。为了让人工智能在公共部门人力资源管理中得到更好的应用,应该对公共部门人力资源管理的价值进行新的定义和调适,做到坚持“以人为本”,强调公共责任,重视经济效率和可持续性。

关键词:人工智能;公共部门;人力资源管理;价值取向

中图分类号:F243

文献标识码:A

文章编号:1671-9891(2018)02-0020-04

0 引言

从人类管理活动发展的历史来看,社会管理模式的形成和演化很大程度上直接受到管理技术发展的推动和影响。人工智能作为计算机领域的尖端技术,早已被应用于社会管理活动的实践之中。人工智能最早出现在国外,它在社会管理活动中的具体运用及其引发的相关问题,也一直受到国外学者的关注和讨论。其中被人们持续研究的就是人工智能在人力资源管理中的运用,这也是需要重点探讨的问题。人工智能对人力资源管理的影响之大以至于被学者描述为人力资源管理中静悄悄的革命。^[1]这主要是因为人工智能技术的核心功能适应了基于任务—技术匹配方法的人力资源管理的核心要求,所以它在运用于人力资源管理过程中能产生较大的潜力。例如,人工智能运用对员工绩效评估方法的创新,提供整体决策支持的人工智能人力资源信息系统(i-HRIS),以及物联网推动的智慧人力资源管理(Smart HRM)。

国内对人工智能应用于管理实践的研究相对滞后,主要成果集中在教育、医疗管理等领域。与国外不同的是,学者们已经意识到人工智能在公共管理中的应用将会给传统管理模式带来实质性的变化。^[2]同时,人工智能运用于公共管理实践的适用性,即机器能否管理人的问题常被人们讨论。^[3]因为,无论是传统还是现代的公共管理,都有一套通过自身长期形成并为人们所认同的管理价值取向,这也正是公共管理存在的基础和意义。在公共管理中,人工智能的运用改变了管理过程中的人机关系,由以人为主体的向人和机器互为镜像、互为嵌入、互为信息的人机关系发展,在多个方面挑战人类既有的价值,促使人们重新思考人的基本属性和伦常关系。^[4-5]因此,人工智能对现阶段人力资源管理价值带来什么样的挑战,以及如何设定一种新的能被人们认同的人力资源管理价值取向,将是应该关注和研究的课题。

1 公共部门人力资源管理价值的作用与内容

近年来,关于公共部门人力资源管理研究的“环境—价值—制度”研究范式,得到了越来越多的学者的认同和采用。这一范式认为,公共部门人力资源管理大体是由环境、价值和制度三个因素构成的,其中,价值是人力资源管理架构的核心,环境是制度的外生变量,环境的改变同时引起价值的改变。对此,可概括为三个方面:人事行政价值、制度对环境的依赖;人事价值通过制度对环境的选择与重塑;人事行政功能是制度与价值的媒质。^[6]价值依赖于环境,又决定制度和功能,是公共部门人力资源管理的核心。价值还是公共部门人力资源管理的动力机制,“公共人事行政中的核心动力机制——价值是否有效,取决于人们对价值的感知、认识和施行,以及能否建立起与该价值相适应的人事行政制度”。^[7]虽然价值是人力资源管理的核心与动

收稿日期:2018-03-12

作者简介:施瑶瑶(1991—),女,江苏宿迁人,宿迁泽达职业技术学院经济贸易系助教,硕士。

力机制,但因为在具体的管理过程中会存在多元化的价值取向,不同的价值取向之间会出现互动甚至是冲突的情况。国外学者将公共人事管理看作是回应性、效率、个人权利和社会公平等四个经常发生冲突的基本社会价值之间的连续互动过程,并指出大多数公共政策的目标是试图在两个或更多的价值之间达成妥协。^[8]

公共部门人力资源管理作为公共管理的重要内容,所追求的价值也是随着公共管理价值取向的变化而变化的,即它要符合政府在社会经济活动中的角色定位,因此价值取向也在不断变化。如果忽略政府行政模式对人力资源管理价值的影响,那么人力资源管理从人事管理到人力资源管理变化的价值无非就是从单一的效率发展成“效率+个人权利”,所以,探讨公共部门人力资源管理的价值不能离开当时的政治经济环境。现代以来,我国公共部门成熟稳定的人事管理历史较短,经历了从公共人事管理到人力资源管理的演变。我国公共部门人力资源管理的价值近年来得到了一些学者的关注,他们从不同的理论层面出发,对人力资源管理的价值进行了归纳和描述。从表1所列的情况来看,虽然国内学者对我国公共部门人力资源管理的价值判定还较为多样化,但基本可以归结为四个方面——社会回应性、人力资源管理效率和可持续性、个人权利与责任、社会公正。这些价值取向不仅是由我国公共部门自身的特点决定的,也是跟我国的大政方针及社会发展的主要方向相吻合的,可见其在相当长的一段时间内不会发生太大的变化。

表1 国内学者对我国公共部门人力资源管理价值的概括

学者	公共部门人力资源管理的价值
孙荣	有限政府价值、个人责任价值
黄小明	道德价值、情感价值、经济价值
杨嵘均	社会回应性、个人权利与责任、可持续发展、社会公平与正义
李文良	政治回应性、人事管理效率、个人权利与责任、社会公平、有限政府
李竹宇等	公共利益与个人价值、以人为本、民主参与、多样的责任观

2 公共部门人力资源管理价值面临的挑战

人工智能应用于人力资源管理已经有了相当长的一段时间,近些年来,在我国人力资源管理的实践中也悄然兴起,并显示出其积极的作用。但需要注意的是,公共部门人力资源管理毕竟不同于企业,它的价值更多元、更复杂,更具有挑战价值。

2.1 异化风险的挑战

所谓事物的异化就是指主体发展到一定阶段,分裂出自己的对立面,变成了外在的异己力量。人工智能技术在公共部门人力资源管理中应用的初衷,就是为了更好地体现公共部门人力资源管理的价值。我国公共部门人力资源管理的重要价值就是以人为本,这意味着人力资源管理必须要体现人的主体性,相关制度建构要以人为本作为基础,最终是服务于人。但是从人工智能应用的实践来看,“人工智能一方面通过符号和机器对简单的、线性的逻辑思维进行复制和应用,从而强化和提升人类的思维能力;另一方面借助各种感官的仿真机器人和神经网络对人类的感性存在进行模拟,从而使机器具有与人类思维类似的记忆、学习、推理和联想等能力。”^[9]因此,人和机器可能会发展成互为镜像、相互嵌入、互为信息的关系,更为严重的是,随着人工智能的日臻完善及其在人力资源管理中应用的深化,它甚至会超越和替代人类的思维,对什么是人和人的本质提出挑战,造成管理失控及反过来取代、控制或者统治人的风险。^[10]

2.2 “数字鸿沟”和“社会排斥”效应的挑战

人工智能作为二十一世纪的高尖端技术,具有较强的专业性,所以它在发展中不可能自动实现“全民原则”,很可能沦为在经济和技术上具有优势地位的强者独享特权的乐土。同样,人工智能应用于公共部门人力资源管理无法避免“数字鸿沟”效应,与公共部门人力资源管理的公平正义价值相悖。公平正义价值指的是社会弱势群体在公共部门人力资源管理的各个环节中要享有法定的优待或优先权。进入人工智能时代后,缺乏基本科学知识和技术的人也可以被称为新的社会弱势群体,在人工智能已经得到普遍应用的公共部门人力资源管理过程中其处于劣势地位,所以很可能就造成无形的“社会排斥”,导致其无法享有法定的权利。

2.3 路径依赖和盲目崇拜的挑战

人工智能运用于公共部门人力资源管理最直接、最明显的效应就是提高管理的经济效率。但另一方面,还应该认识到人工智能在人力资源管理中的运用并不是一劳永逸的,就算是尖端技术的应用,也存在维护和保养成本的问题,而且还会存在技术漏洞的风险,有时为规避一项新的技术漏洞需要花费比技术运用本身更多的成本。人工智能一旦被应用于人力资源管理就会有沉淀成本的发生,也难以摆脱路径依赖效应,可持续性差,最终未必会真正提高经济效益。还有一些地方的领导为了提高人力资源管理的智能化程度,对人工智能盲目崇拜,花费比原来更多的人力物力成本,去追求表面上的智能化、自动化程度,而实际上在工作量不变的情况下反而拉低了经济效率。

2.4 人工替代效应的挑战

人工智能在公共部门人力资源管理中的应用越普遍和深入,意味着需要的公职人员越少,这就不利于公共部门人力资源管理中社会稳定价值和民主参与价值的实现。一方面,我国公共部门人力资源管理人员的基数庞大,基本都具有国家公职人员身份,如果突然改变他们的身份,将不利于社会稳定。另一方面,人们从事公共部门人力资源管理的过程,同时也是参与公共管理的过程,这也是现代民主的实现形式之一,如果人工智能大规模替代人工,就减少了人们参与公共管理的机会。

3 人工智能发展背景下公共部门人力资源管理的价值调适

公共部门人力资源管理价值属性的设定是一个长期和复杂的发展过程,虽然从根本上它更多受制于特定时期国家政策方针的影响,但公共管理理论和技术的发展在这个过程中会对其产生一定的作用。从上述分析可知,人工智能的应用不可避免地冲击了公共部门人力资源管理的既有价值。应当承认,其中的有些发生机制是由人工智能应用的欠妥而导致的,但同时也更应该看到,以人工智能为核心的技术毕竟预示了人类管理实践的某些突破和智能化时代的到来。因此,它也必定会深刻影响公共管理的实践,其中就包括对公共部门人力资源管理价值的影响,当然,这不意味着会重塑公共部门人力资源管理的价值。笔者认为,对人工智能化的公共部门人力资源管理价值进行调适是必要的,且要注意以下三点。

3.1 坚持“以人为本”的价值取向

“以人为本”一直是我国公共部门人力资源管理的重要价值取向,例如强调个人权利与责任、服务于人等,其本身就是“以人为本”的具体体现。同时应该看到,人工智能化时代公共部门人力资源管理中的人本价值具有新的内涵,那就是人力资源管理中要始终以人为管理的主体。现阶段,人的主体性已经开始受到机器的挑战,有多个方面要被超级智能超过,而且当智能化的机器开始出现不受控制或者难以控制的情况时,人很可能被机器取代。因此,以人为主体的要求公共部门人力资源管理中的人工智能始终要处于人类可控范围之内,包括实现有限度的智能化应用,即保留对公共部门人力资源管理关键环节的人工操作或进行人工监督。

3.2 强调公共责任价值取向

这里所指的公共责任价值主要是针对人工智能应用中可能出现的技术漏洞和“社会排斥”而言的,这意味着公共部门应该最终负责去避免或消除这些问题。为此,公共部门人力资源管理部门在引入人工智能管理技术和设备时,应该提前做好防范保障措施,降低技术意外事故发生对工作正常工作的不利影响,同时加强对公共部门人力资源管理者及管理对象进行必要的技术培训,尽量消除“数字鸿沟”带来的排斥效应,将公共责任价值落实到管理者及管理对象身上。

3.3 重视经济效率和可持续性价值取向

人工智能在我国人力资源管理实践中已经有应用,从企业人力资源管理开始,逐渐扩展到公共部门的人力资源管理。但应该看到,人工智能应用于人力资源管理技术的发展毕竟还不是非常成熟。尽管一些发达地区的政府人力资源管理部门有能力购买这些技术,可后续还要不断支付保养费,最终与传统的人力资源管理方式相比,未必显得经济实效。在人工智能应用至人力资源管理实践过程中,政府人力资源管理部门要对人工智能保持理性认识,充分结合自身实际情况,有选择地加以利用,确保它能真正带来可持续性的经济效益。

4 结束语

人工智能应用于公共部门人力资源管理是一种必然的趋势,势必会给公共部门人力资源管理的内外部环境带来一系列改变。从价值角度可以看到一些它所带来的弊端,但是问题的发展和变化远没有结束。公共管理部门在引入和应用人工智过程中,要坚持“以人为本”、强调公共责任、重视经济效率和可持续性的价值调适。

参考文献:

- [1]Bussler, L., Davis, E. Information systems: The quiet revolution in human resource management [J].Journal of Computer Information Systems,2002,(2):17-20.
- [2]何哲.面向未来的公共管理体系:基于智能网络时代的探析[J].中国行政管理,2017,(11):100-106.
- [3]何哲.人工智能时代的社会转型与行政伦理:机器能否管理人?[J].电子政务,2017,(11):2-10.
- [4]毕宏音.人工智能发展的社会影响新态势及其应对[J].重庆社会科学,2017,(12):50-58.
- [5]孙伟平.关于人工智能的价值反思[J].哲学研究,2017,(10):120-126.
- [6]刘青.公共人事行政中环境、价值与制度的三维结构[J].行政论坛,2008,(4):9-12.
- [7]李和中,钱道赓.公共人事行政的研究范式:环境—价值—制度[J].武汉大学学报(哲学社会科学版),2008,(6):791-796.
- [8]唐纳德·E·克林纳,约翰·纳尔班迪.公共部门人力资源管理:系统与战略[M].孙柏瑛,潘娜,游祥斌,译.北京:中国人民大学出版社,2010.
- [9]张劲松.人是机器的尺度——论人工智能与人类主体性[J].自然辩证法研究,2017,(1):49-54.
- [10]孙伟平.关于人工智能的价值反思[J].哲学研究,2017,(10):120-126.

(责任编辑 范可旭)

Research on Value Adjustment of Human Resource Management in Public Sector in the Age of Artificial Intelligence

SHI Yao-yao

(Dept. of Economics and Trade, Suqian Zeda Vocational & Technical College, Suqian 223800, China)

Abstract: Value is the core of human resource management in the public sector. At present, the alienated risk of Artificial Intelligence impacts the human-oriented value of human resource management in the public sector, which brings about the effects of “digital divide” and “social exclusion” which challenge the fair value of the society. The effect of path dependence violates the value of economic efficiency, and the effect of Artificial Intelligence substituting manpower is not conducive to social stability and the realization of democratic participation value. In order to make Artificial Intelligence better applied in the human resource management of the public sector, the value of human resource management in the public sector should be defined and adjusted in a new way so as to adhere to the “people-oriented” approach, emphasize public responsibility, and value economic efficiency and sustainability.

Key words: Artificial Intelligence; public sector; human resource management; value orientation